

# Nova Service e LBM Italia, un connubio che cresce e rilancia nel segmento del cash-management

*intervista a Giuseppe Quartuccio, amministratore unico di Nova Service ed LBM Italia*

**Nova Service si sta affermando nel mercato italiano come protagonista dei sistemi di trattamento delle banconote e delle monete, grazie all'altissimo livello qualitativo dei prodotti distribuiti quali Laurel, NGZ, Scan Coin, ed alla grande attenzione che riservate in ogni fase ai clienti. La vostra determinazione di crescita è sottolineata dal recente investimento nella nuova sede in via Palermo ad Assago. Ci può descrivere questa operazione nel quadro delle vostre strategie di sviluppo?**

Come noto, l'acquisizione di LBM Italia da parte di Nova Service è stata molto sofferta, essendo conseguente anche alla prematura scomparsa del compianto Giuseppe Ferrara. Abbiamo scelto di intraprendere questa strada sulla spinta del fermento nel mercato del C.I.T. ma siamo stati cauti nelle decisioni iniziali, evitando cambiamenti e cercando piuttosto di farci conoscere dai clienti e dimostrare la nostra professionalità.

Non sapevamo come gli operatori avrebbero reagito alla nostra entrata in LBM, anche in considerazione del fatto che la pandemia aveva ridotto al minimo quella che per noi è la cosa più importante, ovvero il rapporto diretto con i clienti. Fortunatamente, la risposta dell'intero mercato nei confronti del connubio Nova Service – LBM Italia è stata di alto gradimento, tanto che in un anno c'è stata una crescita esponenziale.

Proprio dal riscontro inaspettato che abbiamo ricevuto è scaturita la necessità, a fine 2021, di avere un ambiente di lavoro più adeguato alle nuove esigenze. Abbiamo dunque deciso all'inizio del nuovo anno il cambio di sede, attribuendo a questo passo un segnale di stabilità e solidità, anche perché l'immobile di via Palermo 27 ad Assago è di nostra proprietà.

La scelta dello stabile risponde alle diverse esigenze che si prospettano per il futuro, ovvero di avere da una parte uffici funzionali ma adatti ad accogliere conferenze ed incontri con i clienti; dall'altra, di disporre di spazi di logistica più ampi. Questo perché nel 2021 abbiamo registrato non solo un aumento importante delle vendite ma anche del noleggio, una modalità che richiede non solo lo stoccaggio delle macchine ma anche e, forse, soprattutto la disponibilità di ricambi e materiali di consumo, per essere il più professionali e competitivi possibile.

Altra necessità che si è creata è stata quella di portare in LBM il mondo del printing, prima estraneo all'azienda milanese, che comporta anch'esso la necessità di spazi per lo stoccaggio di macchine e ricambi per le installazioni e l'assistenza tecnica diretta.

**In che modo assicurate ai vostri clienti sul territorio nazionale il servizio di assistenza capillare e puntuale che rappresenta uno dei punti di forza della vostra offerta?**

Il post vendita è per noi un punto fondamentale nella relazione fornitore-cliente e l'assistenza è un nodo cruciale. Per questo abbiamo un team selezionato di tecnici, attraverso i quali gestiamo le richieste di intervento con chiusura entro 24 ore dalla richiesta nel 95,4% dei casi. Le nostre attività di assistenza coprono direttamente tutta la penisola.

Noi assicuriamo un servizio di assistenza capillare e puntuale sul territorio grazie alla struttura che in questi anni è stata sviluppata con le nostre tre sedi: la sede storica di Aprilia, dalla quale tutto è nato ed è l'attuale cuore pulsante dove viene gestita la logistica e l'assistenza



intervenendo direttamente nel centro ed in Sardegna; la sede di Messina, aperta nel 2019, dalla quale si opera nel sud, Sicilia compresa; infine, la più recente acquisizione di LBM Italia ci permette oggi di operare direttamente anche nel nord.

Tutto questo ci mette in condizione di avere una gestione diretta su tutto il territorio italiano non solo per l'assistenza tecnica ma anche per lo smistamento, in quanto ogni sede ha il proprio magazzino di ricambi e consumabili.

Ciò garantisce gli stessi tempi di intervento e consegna in ogni angolo del territorio italiano. Nella sede di Aprilia è istituito un help desk che monitora dalle ore 8 alle ore 18, dal lunedì al sabato, le richieste di assistenza, materiali di consumo, certificazioni, ecc, con immediata assegnazione alla sede e/o al tecnico di riferimento.

Altro punto cruciale è, per noi, la qualità della preparazione dello staff tecnico, condizione necessaria per mantenere alto il grado di affidabilità. Da sempre investiamo molto per far sì che i nostri tecnici abbiano accesso a corsi di formazione e di aggiornamento, siano essi organizzati presso le nostre sedi con l'intervento di preparatori delle case madri, o direttamente svolti presso le aziende, quali Laurel in Giappone, NGZ in Germania, Scan Coin in Olanda, ecc.

**La vostra gamma di prodotti è stata arricchita di recente con la nuovissima linea Laurel KS, che garantisce prestazioni eccezionali. Ci può descrivere le sue caratteristiche?**

Il successo di Laurel risiede, da sempre, nella dedizione verso ogni singola componente. La nuovissima linea Laurel KS è il risultato dell'evoluzione che, nel tempo, ha subito la sua antenata, la serie K.

Se già la serie K offriva prestazioni all'avanguardia, la nuova KS presenta livelli ancora più elevati: modularità dei cassetti non più fino a 12 ma bensì fino a 24 (in gruppi da quattro); struttura più verticale che incrementa la produttività; nuovo validatore ad alta tecnologia JDU-70; contazione fino a 1200 banconote/minuto. Tutto questo, assieme ad un sistema user-friendly, garantiscono prestazioni mai viste prima.

Noi vediamo nella nuova linea KS la nostra punta di diamante del settore delle selezionatrici di banconote.

Potremmo concludere affermando che la KS arriva sul connubio Nova Service – LBM Italia come la “ciliegina sulla torta” a sancire la ventata di novità e di professionalità che ha caratterizzato da subito il sodalizio tra le attività delle due società.

Siamo certi di non deludere le aspettative del mercato e di tutti i clienti che fino ad oggi ci hanno onorato della loro fiducia e fedeltà. Faremo di tutto per non deludere queste aspettative.



Contatti:  
**LBM Italia spa**  
Tel. +39 02 48842953  
commerciale@lbm-italia.com  
www.lbm-italia.com